

Monsieur M E D

Paris, le 13 mars 2018

Tél. : 01.44.94.66.60

Courriel : mediation@energie-mediateur.fr

N° de saisine : D2017-09771

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A et au distributeur Y, concernant votre facturation d'électricité. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Depuis la pose d'un compteur Linky le 28 février 2017, vous rencontrez des difficultés pour connaître la couleur des jours liés à votre option tarifaire « *TEMPO* ». En effet, votre boîtier « *signal de veille* », qui auparavant vous annonçait à l'avance la couleur du jour à venir, ne fonctionne plus correctement. Vous estimez que ceci vous pénalise car vous n'êtes plus en mesure d'optimiser votre option tarifaire.

Le médiateur interne du groupe A a confirmé les explications qui vous avaient été données sur l'obsolescence du boîtier « *signal de veille* ». Cependant, il a regretté que vous n'ayez pas été informé sur ce point avant la pose du compteur et qu'une solution alternative ne vous ait été proposée que tardivement. Aussi, il a recommandé au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC et au distributeur Y un dédommagement de 50 euros TTC. Vous avez souhaité me saisir car vous continuez de contester le dysfonctionnement du boîtier « *TEMPO* ».

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe).

Sur le boîtier « *signal de veille* » je partage l'analyse du médiateur interne du groupe A qui a souligné qu'une information préalable sur l'obsolescence de cet équipement aurait dû vous être communiquée, ainsi qu'une solution pour que vous puissiez connaître la veille la couleur du jour à venir. Je vous confirme aussi qu'un retour à la situation antérieure est désormais impossible. Les dédommagements qui vous ont été proposés me paraissent toutefois satisfaisants.

En ce qui concerne l'obsolescence du boîtier « *signal de veille* » :

L'installation des compteurs Linky s'est accompagné d'une évolution technologique qui a rendu le signal radio 175 Hertz inopérant ainsi que les boîtiers « *signal de veille* » qui fonctionnaient avec cette fréquence. Les informations relatives au basculement en jours de pointe diffusées sur le réseau électrique ne peuvent donc désormais plus transiter par ce boîtier.

Je ne peux donc souscrire à votre demande de retour à la situation antérieure qui remettrait en cause les choix technologiques liés au déploiement de nouveaux types de compteurs.

Page 1 sur 3

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

En ce qui concerne le traitement de votre réclamation par le fournisseur A

Vous soulignez dans votre saisine que le fournisseur et le distributeur se sont renvoyés la responsabilité de votre litige en évitant de vous répondre, sur le fond. Vous vous n'avez donc appris qu'en juin 2017, plusieurs mois après la pose de Linky, que le signal 175 Hertz avait été supprimé. Vous avez ensuite pu opter pour un nouveau mode de communication de la couleur des jours, proposé par le fournisseur A.

Ce défaut d'information trouve sans doute son origine dans le fait que l'option tarifaire « *TEMPO* » a été créée à une époque où les activités de fourniture et de distribution étaient intégrées, et que depuis lors, le rôle respectif de ces entités vis-à-vis du boîtier « *TEMPO* » n'a pas clairement été définis.

Quoi qu'il en soit, les dispositions de votre contrat de fourniture répartissent les rôles du fournisseur et du distributeur de la façon suivante :

- Pour le fournisseur A : la mission de fournir les clients raccordés au Réseau Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés ;
- Pour le distributeur Y : la mission de développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

En d'autres termes, le fournisseur est en charge de la fourniture et assure à ce titre vis-à-vis du consommateur un rôle d'information et de conseil dans le cadre de la relation contractuelle qui le lie au distributeur ;

Le boîtier signal de veille est une fonctionnalité attachée à l'offre « *TEMPO* » proposée par votre fournisseur, qui la commercialise. En même temps, ce boîtier relaie des informations dont la responsabilité relève du distributeur Y.

Selon mon analyse, il revenait donc au fournisseur A d'informer ses clients des conséquences des évolutions technologiques décidées par le distributeur et de leur permettre de trouver, en amont du déploiement, des solutions alternatives. Ces solutions sont actuellement les suivantes : consulter tous les jours le compteur et/ou le site internet du fournisseur A ou s'abonner aux alertes envoyées par SMS ou par courriel.

Ces solutions peuvent être inadaptées pour les consommateurs qui n'ont pas un accès aisé à leur compteur et ne disposent pas d'un accès internet ou d'un téléphone mobile. J'estime ainsi que d'autres solutions devraient être proposées pour rendre le service accessible à tous, comme par exemple l'appel d'un serveur vocal.

Pour parfaire cette analyse, j'ai interrogé le fournisseur A et le distributeur Y sur les modalités retenues pour prévenir les consommateurs de la disparition du boîtier Tempo et des moyens proposés pour assurer la continuité des informations transmises auparavant par le boîtier « *TEMPO* ». Je n'ai pas obtenu de réponse.

Le médiateur interne du groupe A a recommandé au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC et au distributeur Y un dédommagement de 50 euros TTC. Ces dédommagements m'apparaissent proportionnés à vos désagréments.

En effet, depuis la pose du compteur Linky, et malgré le dysfonctionnement du boîtier, l'option tarifaire « *TEMPO* » continue à être correctement optimisée avec toujours aussi peu de consommations enregistrées en jours blancs et rouges, c'est-à-dire pendant les périodes au cours desquelles l'électricité est la plus chère.

En ce qui concerne la couleur des jours affichée récemment par votre compteur Linky :

Au cours de l'instruction de votre saisine, vous avez signalé des anomalies à mon collaborateur des anomalies.

Les 30 novembre et 7 décembre 2017, le compteur aurait basculé en jour blanc en fin de matinée. Vous avez également constaté que le compteur indiquait la couleur du jour le matin au lieu de veille au soir, comme par exemple les 30 décembre 2017 et 19 janvier 2018.

J'invite le distributeur Y à mener des investigations pour identifier l'origine de ces décalages.

En ce qui concerne la rentabilité de votre option « TEMPO » :

Sur la base de la consommation d'électricité enregistrée entre décembre 2015 et décembre 2016, j'ai évalué¹ votre dépense annuelle à 520 euros TTC avec l'option « TEMPO ». Avec l'option heures creuses/heures pleines, la dépense annuelle, sur la base d'une répartition à 40% en HC, serait d'environ 530/540 euros TTC. En revanche, selon mes calculs l'option « BASE » impliquerait une dépense similaire à celle de l'option « TEMPO » mais vous n'auriez plus les contraintes liées à l'optimisation de votre consommation d'électricité selon la couleur des jours.

Je vous invite donc à prendre contact avec le fournisseur A ou un fournisseur de votre choix afin de réaliser une étude tarifaire plus fine avant de choisir l'option la plus économique.

Compte tenu de ce qui précède, je vous confirme les solutions recommandées par le médiateur interne du groupe A.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A, préalablement au déploiement des compteurs Linky, d'informer ses clients disposant d'un boîtier « signal de veille » (« TEMPO » ou EJP) de leur obsolescence prochaine et des modalités proposées pour assurer la continuité des informations nécessaires à l'optimisation de ces options tarifaires.

Je lui recommande également de proposer des solutions adaptées aux clients ne disposant pas d'un accès internet, de téléphone mobile ou pour lesquels l'accès au compteur est impossible.

Le fournisseur A m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier, en me retournant l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

Si vous contestez la solution proposée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A / Y

¹ à l'aide du module de comparaison des offres des fournisseurs disponible sur mon site d'information www.energie-info.fr